Facture de régularisation et de clôture d'énergie : que vérifier ?

15/06/2026

Votre fournisseur d'énergie vous envoie chaque année une facture de régularisation d'électricité et/ou de gaz. Il vous envoie aussi une facture de clôture lors vous déménagez, changez de fournisseur, etc. Voici quelques conseils pour vérifier ces factures.

1. Demandez la facture détaillée

Si votre fournisseur d'énergie vous envoie une facture de régularisation et/ou de clôture **synthétisée**, c'est-à-dire une facture qui fait entre 1 à 3 pages, vous pouvez lui demander de vous envoyer la **facture détaillée** afin de pouvoir la vérifier.

2. Vérifiez les index

Votre fournisseur d'énergie facture votre consommation d'énergie selon les index que votre **gestionnaire de réseau de distribution** (GRD) (ORES, RESA, AIEG, etc.) **lui envoie**. Votre fournisseur d'énergie doit indiquer sur la facture si la consommation qu'il vous facture est **réelle** ou **estimée**. Vous pouvez demander à votre fournisseur d'énergie quel index est réel et quel index est estimé.

- Si vos index sont **réels**, cela veut dire qu'ils ont été **relevés** par vous ou votre GRD. En principe, votre fournisseur d'énergie facture donc votre **réelle consommation**.

- Si vos index sont **estimés**, cela veut dire qu'ils n'ont **pas été relevés** par vous ou votre GRD. Votre GRD a **estimé votre consommation**. Votre fournisseur d'énergie ne facture **pas votre réelle consommation**.

Si vos index sont **réels**, vérifiez si ces index **correspondent** à ceux que vous avez envoyés à votre GRD, ou à une photo que vous avez fait de vos compteurs au moment du relevé de vos index, ou à ceux que vous avez noté au moment du relevé de vos index, ou aux index actuels de votre compteur, etc.

S'il y a une **erreur**, **contestez** votre facture. Demandez à votre :

- **GRD** de **corriger** les index (par exemple, en envoyant une photo de votre compteur) ;
- **fournisseur** de **suspendre la facture** le temps que votre GRD corrige vos index.

Si vos index sont **estimés**, **contestez** votre facture. Demandez à votre :

- **GRD** de **corriger** les index (par exemple, en envoyant une photo de votre compteur) ;
- **fournisseur** de **suspendre la facture** le temps que votre GRD corrige vos index.

Bon à savoir !

- Quand vous relevez vos index ou que votre GRD le fait, **prenez une photo de votre compteur** et gardez-la comme preuve.
- Il est très important de **relever et d'envoyer chaque année** vos index à votre GRD. Pour savoir qui est votre GRD, allez le site de la CWaPE.

Pour plus d'informations, voyez nos rubriques :

- « Ma consommation et mes index ».
- « Je conteste ma facture ».

3. Vérifiez votre consommation et votre contrat

Quand vous recevez votre facture de régularisation et/ou de clôture, c'est le bon moment pour **vérifier si votre consommation** est normale ou élevée, par rapport à vos habitudes de consommation.

L'ASBL Eco Jump a créé un tableau qui reprend la **consommation annuelle moyenne** selon la composition de ménage et l'énergie utilisée pour chauffer, cuisiner, etc. Ce tableau vous permet de **situer** votre consommation annuelle par rapport à la consommation annuelle moyenne.

Si votre consommation vous semble **élevée** et/ou a **augmenté**, plusieurs **hypothèses** doivent être vérifier. Pour plus d'informations, voyez notre fiche « Que faire si ma consommation me semble particulièrement élevée ? ».

Quand vous recevez votre facture de régularisation, c'est aussi le bon moment pour **vérifier** s'il n'existe pas un contrat d'énergie **plus intéressant** que le vôtre. Pour vous aider à vérifier et changer de contrat d'énergie, consultez notre document « Comment choisir un nouveau contrat d'énergie ? ».

Pour plus d'informations, voyez notre fiche « Comment puis-je choisir mon fournisseur d'énergie ? ».

4. Vérifiez vos acomptes

Chaque mois ou chaque trimestre, vous **payez des acomptes** à votre fournisseur d'énergie afin de **provisionner** votre consommation d'énergie.

Vérifiez si votre fournisseur d'énergie a bien **déduit** de votre facture de régularisation et/ou de clôture **tous les acomptes** que vous avez payés pendant la période concernée par la facture. Si ce n'est pas le cas, contactez votre fournisseur d'énergie et **contestez** la facture. Demandez-lui de la **corriger**.

Suite à la facture de régularisation, votre fournisseur d'énergie peut **adapter** le montant de vos acomptes. **Vérifiez** si ce nouveau montant vous semble cohérent par rapport à votre consommation annuelle. Vous pouvez vous **opposer** au nouveau montant de vos acomptes dans un délai **15 jours**. Nous vous conseillons de le faire **par écrit**. Pour plus d'informations, voyez notre fiche « Mon fournisseur peut-il modifier le montant de mes acomptes ? ».

5. Vérifiez le tarif appliqué

Vérifiez si votre fournisseur d'énergie a appliqué le **bon prix de l'énergie**, selon le contrat que vous avez signé. Pour cela, **comparez** votre facture de régularisation et/ou de clôture avec votre **contrat d'énergie** et votre **grille tarifaire**. Vous pouvez les demander à votre fournisseur d'énergie ou les télécharger sur votre espace client.

Si vous avez droit au **tarif social**, vérifiez que le tarif social est bien appliqué. Votre fournisseur d'énergie doit le mentionner sur vos factures.

Si vous avez obtenu une **promotion** au moment de conclure votre contrat d'énergie, vérifiez que la promotion est bien appliquée.

Si votre fournisseur d'énergie n'a **pas appliqué** le bon tarif, le tarif social ou la promotion, contactez-le et **contestez** la facture. Demandez-lui de la **corriger**. Si vous avez droit au tarif social, envoyez-lui **l'attestation** qui prouve que vous avez droit au tarif social.

Pour plus d’informations, voyez nos rubriques :

- « Le tarif appliqué » ;
- « Tarif social et aides du CPAS ».

6. Vérifiez vos données administratives

Il est important de vérifier les **données administratives** reprises sur votre facture de régularisation et/ou de clôture. Vérifiez :

- votre **numéro de client** ;
- votre **numéro de compteur** ;
- votre **adresse de consommation** ;
- votre **code EAN** : il s’agit du code à 18 chiffres qui commence par « 54 ». Pour connaitre votre code EAN, contactez votre GRD et donnez le numéro de votre compteur (il se trouve sur votre compteur). Chez certains GRD, vous pouvez faire la demande en ligne (par exemple, sur le site d’ORES).

Si vos données administratives ne sont **pas correctes**, **contactez** votre fournisseur d’énergie pour demander plus d’informations et **contester** la facture.

7. Demandez des informations et explications

Si vous avez des **questions** sur votre facture de régularisation et/ou de clôture, vous pouvez **contacter votre fournisseur d’énergie** et lui demander **plus d’informations** ou des **explications**. Par exemple, si vous avez un contrat variable, vous pouvez lui demander la valeur des paramètres d’indexation. Votre fournisseur d’énergie doit vous répondre dans les **5 jours ouvrables**.

Pendant que vous attendez la réponse de votre fournisseur, l’éventuelle procédure de non-paiement est **suspendue**.

Pour plus d’informations, voyez notre fiche « Mon fournisseur a-t-il un délai pour répondre à ma question/plainte ? ».

Besoin d’aide pour payer votre facture ?

Si votre facture de régularisation et/ou de clôture est correcte, mais que vous **n’arrivez pas à la payer**, vous pouvez :

- introduire une **demande d’aide sociale** auprès du **CPAS de votre commune** ;
- **négocier un plan de paiement** avec notre fournisseur d’énergie afin de payer votre facture en plusieurs mensualités.

Bon à savoir ! Vous pouvez introduire votre demande d’aide sociale auprès du CPAS en ligne, via le site CPAS Online.

Pour plus d’informations, voyez notre rubrique « Difficultés de paiement ».

Besoin d’aide ?

Contactez notre **permanence juridique gratuite** :

- 081/24.70.10 :
  - Les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30
  - Les mardis de 13h30 à 16h30
- info@energieinfowallonie.be